



Omavalvontasuunnitelma

VoiVa-yksikkö Sastamala

Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	4
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	7
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	7
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen	8
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	8
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	9
3.2 Vastuu palvelujen laadusta	11
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	12
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	20
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	22
3.6 Henkilöstö.....	23
3.7 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	27
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	28
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	29
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	31
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	33
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	35
3.13 Infektioiden torjunta	36
4 Omavalvonnan riskienhallinta	37
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	37
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	38
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	40
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	42
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	43
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	44
5.1 Toimeenpano.....	44
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	44
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	46

Johdanto

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) astui voimaan 1.1.2024. Lain mukaan palvelutuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma. Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma löytyy [Laatu, vaikuttavuus ja omavalvonta - pirha.fi](https://pirha.fi) -sivuilta.

Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira on antanut 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. Määräys on voimassa myös 1.1.2026 jälkeen Lupa- ja valvontaviraston aloitettua toiminnan.

Palveluntuottaja laatii jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelman, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan.

Omavalvontasuunnitelma on työväline, jonka avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä omavalvonnallisin menetelmin. Omavalvontasuunnitelmaan sisällytetään kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä.

Palveluyksikön lähiesihenkilöt vastaavat suunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy palvelulinjojen määrittelyt vastaavat viranhaltijat. Omavalvontasuunnitelma päivitetään toiminnan oleellisesti muuttuessa, mutta vähintään kerran vuodessa.

Palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma sähköisesti. Suunnitelma on julkaistava julkisesti, esimerkiksi tietoverkossa, ja pidettävä nähtävänä palveluyksikössä. Suunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava

ennalta määritellyin mittarein. Havaitut puutteet on korjattava viivytyksettä. Seurannasta laaditaan selvitys, ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan nähtäville.

Pirkanmaan hyvinvointialueen oman palvelutuotannon omavalvontasuunnitelmat ja seurannasta laaditut selvitykset löytyvät verkkosivuilta:

[Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat).

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

Kirjaamon käyntiosoite: Niveltie 5, G-rakennus (1. krs)

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

VoiVa-yksikkö Sastamala

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Itsenäisyydenkatu 2, A-rakennus 4. krs., 38200 Sastamala

- VoiVa-yksikkö Sastamala, 4 krs. p. 040 129 6338

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan;

Lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset, 28 asiakaspaikkaa

Palveluyksikön vastuuhenkilöt

Palveluesihenkilö Auli Kanerva, 040 541 8122, auli.kanerva@pirha.fi

Palvelupäällikkö Satu Vina, 050 373 0412, satu.vina@pirha.fi

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen asumisen palveluiden vastuualue tuottaa pitkäaikaista ja lyhytaikaista ympärivuorokautista palveluasumista sekä laitoshoidtoa hyvinvointialueen ikääntyneille asukkaille. Asiakkaat ohjautuvat asumisen palveluihin asiakasohjaajan tekemän kokonaisvaltaisen palvelutarpeen arvioinnin ja sen pohjalta tehdyn

palvelupäätöksen perusteella. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisia asumisen palveluita järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä.

Lyhytaikaisella ympärivuorokautisella asumisella VoiVa-yksikössä tarkoitetaan asumispalveluyksikössä tapahtuvaa, lyhytkestoista ympärivuorokautista asumisen palvelua. Palvelu on tarkoitettu asiakkaille, jotka tarvitsevat toimintakykyä edistävää ja voimavaroja vahvistavaa tavoitteellista arviointijaksoa ympärivuorokautisessa asumisympäristössä. Tavoitteena on asiakkaan osallisuuden ja voimavarojen vahvistaminen arkikuntoutuksen keinoin, jotta hän voi asua mahdollisimman kauan kotona.

Asiakkaiden käytössä on riittävän yksityisyyden tarjoava omatila sekä yhteisessä käytössä oleva ruokailu- ja oleskelutila, ryhmätila ja WC-/pesutiloja. Huoneet on kalustettu valmiiksi, mutta asiakkailla on mahdollisuus tuoda mukanaan myös omia pieniä tärkeitä tavaroita. VoiVa-yksikkö Sastamalan tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon sekä hyvinvoinnin ylläpitämiseen ja tukemiseen. Palvelujen avulla tuetaan asiakkaan itsenäistä elämää ja tarjotaan sisältöä sekä hyvinvointia jokapäiväiseen arkeen.

Asiakkaiden oikea-aikaisten, tarpeenmukaisten ja turvallisten sekä laadukkaiden palveluiden turvaamiseksi hankitaan tuki- ja ostopalveluja seuraavilta palveluntuottajilta:

- Ateria- ja puhtauspalvelut, Sastamalan Ruoka- ja Puhtauspalvelut Oy
- Asiakkaiden vaate- ja liinavaatehuolto, Sakupe Oy
- Henkilökunnan työvaatteet ja huolto, Sakupe Oy
- Yksikössä käytettävät tarvikkeet tilataan Tuomilogistiikka Oy
- Yksikön ICT- palvelut, Istekki Oy

Arvot ja toimintaperiaatteet

Ikäihmisten asumisen palveluissa huomioidaan ikäihmisten palveluja ohjaava lainsäädäntö ja laatusuositukset sekä toimitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisten

arvojen mukaisesti. Hyvinvointialueen arvot ovat ihmisläheisyys, luottamus, vastuullisuus ja yhdenvertaisuus.

Asumisen palveluiden toimintaa ohjaa myös Ikäihmisten palveluiden palvelulupaus: ”Meillä jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja lämmin. Toimimme ammatillisesti arvojasi ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.”

VoiVa-yksikkö Sastamalan toiminnassa keskeisiä lähtökohtia ovat asiakkaan henkilökohtaiset tavoitteet, tarpeet ja toiveet sekä voimavarat. Ihmisläheisyys ja yhdenvertaisuus näkyy työskentelyssämme aitona kiinnostuksena asiakkaistamme, arvostamme jokaista asiakasta ainutlaatuisena yksilönä. Vastuullisuus tarkoittaa, että tarjoamme asiakkaillemme turvalliset asuin- ja toimintatilat, huolehdimme henkilöstömme osaamisen ylläpitämisestä ja kehittämisestä sekä teemme työtämme toimivilla ja turvallisilla työvälineillä. Lisäksi huolehdimme, että yksikössämme on asiakkaiden tarpeita ja yksikön toimintaa vastaavat riittävät resurssit. Luottamus rakentuu avoimesta ja kunnioittavasta vuorovaikutuksesta asiakkaiden, heidän läheistensä ja henkilöstön välillä. Asiakas kohdataan yksilöllisesti, kuunnellaan aidosti, mitä hän sanoo tai toivoo. Miten kohtaan asiakkaan tänään, vaikuttaa siihen, kuinka hän luottaa minuun huomenna.

VoiVa-yksikkö Sastamalan toiminnassa edellä kuvattu tarkoittaa käytännössä, että autamme asiakasta tunnistamaan hänen omat voimavaransa ja merkityksensä, mikä lisää toivoa ja osallisuuden tunnetta. Oman elämän kokeminen merkitykselliseksi vahvistaa myös asiakkaan mielen hyvinvointia. Asiakkaan puolesta ei tehdä mitään, minkä hän pystyy itse tekemään ja asiakkaalle annetaan aikaa tehdä asiat omalla tavallaan sekä omaan tahtiin. Henkilöstön tehtävä on kuunnella, havainnoida, kannustaa ja tukea niissä tilanteissa, missä asiakas yksilöllisesti tarvitsee.

Voimavaralähtöiseen lyhytaikaiseen ympärivuorokautiseen palveluasumiseen asiakkaat tulevat asiakasohjaajan tekemällä palvelupäätöksellä. Lyhytaikaisen asumisen palvelujakso VoiVa-yksikössä on määräaikainen, tavoitteellinen enimmäisaika on 30

vrk. Palvelujakson alussa yksikön työntekijä haastattelee asiakkaan, asiakas asettaa jaksolle omat tavoitteensa ja yhteistyössä laaditaan palvelujen toteuttamissuunnitelma ja hoitosuunnitelma. Suunnitelmien laadinnassa hyödynnetään käytettävissä olevia palvelutarpeen- ja toimintakyvyn arviointitietoja ja suunnitelmia tarkennetaan tarvittaessa jakson aikana. Palvelujakson lopuksi asiakkaan palvelutarve, toimintakyky ja voimavarat arvioidaan moniammatillisesti. Palvelujakson jälkeen asiakkaan palvelupolku jatkuu hänen palvelutarpeensa mukaisesti joko omaan kotiin tai muuhun palveluun.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

VoiVa-yksikkö Sastamalan omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen ovat osallistuneet yksikön palveluesihenkilö, geronomi, lähihoitajat, hoiva-avustajat, sairaanhoitajat, asiakkaat ja heidän läheisensä. Asiakkaat, heidän läheisensä ja henkilöstö osallistuivat omavalvontasuunnitelman sisällön kehittämiseen yhdessä mm. 25.06.2026 asiakaskokouksessa, jossa käsiteltiin esimerkiksi Pirhan arvoja ja niiden näkymistä konkreettisesti asiakkaiden palvelussa VoiVa-yksikössä.

VoiVa-yksikön henkilöstö on velvollinen tutustumaan yksikön omavalvontasuunnitelman ja vahvistamaan suunnitelmaan perehtymisen allekirjoituksellaan.

Omavalvontasuunnitelmaa käsitellään myös yksikön henkilöstökokouksissa, koska se on yksikön toimintaa ohjaava käsikirja.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Auli Kanerva, palveluesihenkilö, auli.kanerva@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

VoiVa-yksikkö Sastamalan palveluesihenkilö vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman tarkistamisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma päivitetään tietojen muuttuessa ja vähintään kerran vuodessa.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

Omavalvontasuunnitelmat ovat yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden/ potilaiden, omaisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ([Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://omavalvontasuunnitelmat.pirha.fi)).

VoiVa-yksikkö Sastamalan omavalvontasuunnitelma laaditaan sähköisesti ja suunnitelman paperiversio on saatavilla yksikön ilmoitustaululla. Palveluesihenkilö vastaa ajantasaisen omavalvontasuunnitelman esillä olostä yksikössä.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuuden johtaminen perustuu oikeaan ja reaaliaikaiseen tilannekuvaan. Johtajien ja esihenkilöiden tulee tietää, mitä heidän vastuullaan olevassa toiminnassa tapahtuu, mitkä ovat keskeiset ongelmat ja mitkä ovat toimintaa uhkaavat keskeiset riskit.

Keskeisiä tiedonlähteitä ovat asiakkaiden ja potilaiden antama palaute, työntekijöiden tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, muistutukset, kantelut, sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehty potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palvelut tarjoavat asiakkailleen laadukkaita ja yhdenvertaisia palveluja. Palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta seurataan säännöllisesti hyödyntäen käytössä olevia seurantavälineitä. Palveluja kehitetään järjestelmällisesti seurannan tulosten ja saatujen asiakas- ja työntekijäpalautteiden perusteella.

RAI

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palvelujen laadun seurannassa keskeinen seurantaväline on RAI-järjestelmä. RAI-järjestelmää hyödynnetään asiakkaiden palvelutarpeiden selvittämisessä, palvelujen tarpeenmukaisessa kohdentamisessa ja hoito-, kuntoutus- sekä palvelujen toteuttamissuunnitelman laatimisessa. Lyhenne RAI tulee englanninkielisistä sanoista Resident Assessment Instrument, suomeksi asiakkaan arviointiväline.

RAI-järjestelmä on standardoitu tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö, jonka sisältämät kysymykset perustuvat kansainvälisesti tutkittuun tietoon. Hyvinvointialueilla on lakisääteinen velvollisuus käyttää iäkkään henkilön palvelutarpeiden ja toimintakyvyn selvittämisessä RAI- arviointivälineistöä (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn... 980/2012, 16 §).

Ikäihmisten palveluissa henkilöstön RAI- arviointiosaamista vahvistetaan nimettyjen kehittämissuunnittelijoiden pitämien säännöllisten koulutusten ja yksikkökohtaisten RAI-vastuuhenkilöiden tarjoaman tuen avulla. RAI-laatutavoitteiden toteutumisasiaportit käsitellään kootusti ikäihmisten palvelujen laajennetussa johtoryhmässä neljännesvuosittain ja kohdennetusti vastuuyksiköiden johtotiimeissä. Pirkanmaan hyvinvointialueella on yhteisesti sovitut toimintamallit vuosittain määriteltävien laatutavoitteiden saavuttamiseksi.

RAI-arviointeja tekevä henkilöstö suorittaa Pirkanmaan hyvinvointialueen määrittelemät RAI-koulutukset ennen kuin he saavat oikeuden tehdä RAI-arviointeja. Koulutukset suoritettuaan työntekijä tekee ensimmäisen arviointinsa yhteistyössä yksikön RAI-avainosaajan kanssa. Näin toimittaessa pyritään varmistamaan, että koulutuksessa esille tulleet asiat on ymmärretty oikein ja asiakkaan RAI-arvioinnista saadaan luotettava ja vertailukelpoinen. VoiVa-yksikkö Sastamalan RAI-arviointien toteutumisasiaportit ja luotettavuutta seuraavat yksikön kolme RAI-avainosaajaa yhdessä palveluesihenkilön kanssa.

VoiVa-yksikkö Sastamalassa hyödynnetään asiakkaan voimavarojen, toimintakyvyn ja palvelutarpeen arvioinnissa lyhytaikaiseen ympärivuorokautiseen palveluasumiseen soveltuvaa RAI-arviointivälinettä. Asiakkaan RAI-arvioinnin tekee hänelle nimetty omahoitaja yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakkaan antaessa luvan, arviointiin voi osallistua myös hänen läheisensä. VoiVa-yksikössä tehtävässä RAI-arvioinnissa korostuvat asiakkaan osallistuminen omaan arviointiinsa sekä hänen itse asettamat tavoitteensa palvelujaksolle. Asiakkaan asettamat tavoitteet ja toiveet sekä tehty RAI-arviointi ohjaavat asiakas- ja voimavaralähtöisten palveluiden suunnittelua sekä toteutusta. RAI- arvioinnista saatavaa tietoa hyödynnetään myös asiakkaan palvelujen ja yksikön toiminnan vaikuttavuuden seurannassa.

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Palvelujen laadun keskeisiä HaiPro-seurannan mittareita ovat lääkehoitoon, tapaturmiin, onnettomuuksiin ja väkivaltaan liittyvät

vaaratilanneilmoitukset. Lisäksi tiedonkulkuun ja tiedonvälitykseen liittyviä epäkohtailmoituksia seurataan säännöllisesti.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma vuosille 2026–2029. Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellista koko hyvinvointialueella. IKI2035-ohjelman toimenpiteillä ikääntyneiden palveluja kehitetään toiminnallisin, teknologisin ja digitaalisin ratkaisuin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen.

Lisätietoa: [Palveluverkko - pirha.fi](https://pirha.fi/palveluverkko)

Ikäihmisten palveluissa on käytössä voimavaralähtöinen työskentelytapa, joka pohjautuu Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiaan ja arvoihin, ikäihmisten palvelujen palvelulupaukseen ja tutkittuun tietoon. Voimavaralähtöisyys on osa kaikkea ikäihmisten palvelujen toimintaa ja keskeinen osa VoiVa-yksikön toimintaa. Tietoa voimavaralähtöisyydestä jaetaan IKI-verkoston kautta, jolloin turvaamme asiakkaiden tasalaatuisen palvelun. Tavoitteena on vahvistaa kuntoutumista edistävää hoitotyötä ja lisätä asiakkaiden toimintakykyä tukevia ratkaisuja. Koko henkilöstö koulutetaan voimavaralähtöiseen työskentelytapaan.

Asumisen palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta ylläpidetään myös ajantasaisilla ja toimintaa ohjaavilla sekä asiakas- että yksikkökohtaisilla suunnitelmilla, huolellisella kirjaamisella, lääkehoidon turvallisilla käytännöillä ja henkilöstön monipuolisella koulutuksella. Asumisen palvelujen yhteistyökumppaneiden tuottamien palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta seurataan osana päivittäistä toimintaa ja palveluja kehitetään järjestämällä säännöllisesti yhteistyöpalavereja.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pirkanmaan hyvinvointialueella ikäihmisten asumisen palveluiden vastuualue on osa ikäihmisten palveluiden toimialuetta. Palvelujohtaja vastaa asumisen palveluiden kokonaisuudesta ja palvelupäällikkö oman vastuuyksikkönsä asumisen palveluiden

johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta palvelulinjan ja toimialueen yhteisten linjausten mukaisesti. Palvelujohtaja toimii vastuuyksiköiden palvelupäälliköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä palveluesihenkilöiden esihenkilönä. Asumisen palveluiden toimintayksikköä johtaa palveluesihenkilö.

VoiVa-yksikkö Sastamalan palveluesihenkilö Auli Kanerva, auli.kanerva@pirha.fi
Asumisen palveluiden läntisen alueen palvelupäällikkö Satu Vina, satu.vina@pirha.fi

Pirkanmaan hyvinvointialueen kaikilla yksiköillä on nimetty esihenkilö. Esihenkilön asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan ja tarkistetaan rekrytointivaiheessa. Esihenkilö johtaa ja valvoo palvelutoimintaa varmistaen, että se täyttää lain edellytykset ja laatuvaatimukset. Tämä toteutuu päivittäisellä toiminnan ohjauksella ja henkilöstön tukemisella, laadun ja asiakasturvallisuuden seurannalla sekä havaitun epäkohdan välittömällä korjaamisella. Valvontaviranomaisten ohjaus ja päätökset otetaan viipymättä huomioon toiminnassa. Esihenkilö varmistaa tarvittavat muutokset toimintakäytäntöihin, ohjeisiin ja henkilöstön tiedottamiseen.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi ja sujuvasti turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä heidän läheisensä kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti.

Asiakasta ja potilasta kuullaan ja hän saa oikeanlaisen palvelun, hoidon tai hoivan oikeaan aikaan. Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi.

Asiakkaan palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen

Ikäihmisten palveluihin hakeudutaan lähitorin kautta. Lähitorit ovat ohjaus- ja neuvontapisteitä ikäihmiselle ja heidän läheisilleen. Digilähitori tuo lähitoritoiminnan kaikkien saataville vuorokauden ympäri. Digilähitorilta löytyy neuvoja ja ohjeita moniin

erilaisiin tarpeisiin. Mikäli asiakkaan tilanne edellyttää tarkempaa palvelutarpeen arviointia, asiakas ohjataan asiakasohjaajan arvioon.

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaalla on oikeus hyvään ja laadukkaaseen sosiaalihuollon palveluun. Palvelut on tarjottava laissa määrättyssä ajassa. Asiakkaalle on annettava selkeää ja avointa tietoa palvelujen vaihtoehtoista. Asiakasta tulee kohdella kunnioittavasti hänen ihmisarvonsa, vakaumuksensa ja yksityisyytensä huomioiden.

Ikäihmisten palveluissa asiakkaiden palveluihin ja hoitoon pääsy varmistetaan yhteisesti sovituilla toimintakäytännöillä. Asiakkaat tulevat yksiköihin asiakasohjaajan tekemän palvelupäätöksen perusteella. Asiakasohjaaja toimii myös asiakkaan sosiaalihuoltolain mukaisena omatyöntekijänä ja huolehtii tarvittaessa osaltaan siitä, että asiakkaan palvelut vastaavat hänen palvelutarvettaan. Palvelupäätös perustuu asiakkaan kokonaisvaltaiseen palvelujen tarpeiden selvitykseen, joka on toteutettu yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa.

Hyvinvointialueen asumisen palvelujen pitkäaikaisia ja lyhytaikaisia paikkoja hallinnoidaan paikkahallintajärjestelmän avulla. Asiakasohjaajat näkevät keskitetysti vapaat asumisen paikat ja milloin paikka on valmis vastaanottamaan uuden asiakkaan. Paikkahallintajärjestelmä nopeuttaa sopivan lyhytaikaispaikan löytymistä ja tukee asiakkaan sujuvaa muuttoa pitkäaikaisiin asumisen palveluihin. Järjestelmä vahvistaa myös asiakasohjaajien ja yksiköiden henkilöstön yhteistyötä.

Asiakkaan tiedonsaantioikeuden ja osallisuuden varmistaminen

"Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Asiakas saa tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella asiakirjasta, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot.

Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti. Asiakkaalle on pääsääntöisesti laadittava palvelusuunnitelma.”

Ikäihmisten palveluiden yksikössä tehdään asiakkaan yksilölliseen palvelutarpeeseen perustuva palvelujen toteuttamissuunnitelma. Asiakkaan palvelujen tarve selvitetään yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa. Palvelutarpeen arvioinnissa hyödynnetään RAI- arviointijärjestelmästä saatuja tunnuslukuja. Henkilöstö perehtyy huolellisesti asiakkaiden palvelujen toteuttamissuunnitelmiin varmistaakseen suunnitelmien ja asiakkaiden asettamien tavoitteiden mukaisen palvelun toteutumisen.

Lisätietoa: [Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö](#)

VoiVa-yksikkö Sastamalassa jokainen asiakas kohdataan sellaisena kuin hän on kunnioittaen hänen yksilöllisyyttään. Toiminnan lähtökohtana ovat asiakkaan asettamat tavoitteet sekä hänen voimavaransa, palvelutarpeensa ja toiveensa, jolloin toimintaa mukautetaan joustavasti jokaiselle asiakkaalle sopivaksi. Asiakas osallistuu omaan RAI- arviointiinsa ja palveluidensa suunnitteluun sekä toteutukseen. Asiakas- ja voimavaralähtöinen toimintatapa heijastuu myös moniammatillisen henkilöstön arkeen ja näkyy muutoksina päivittäisessä työssä.

Asiakkailla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa VoiVa-yksikkö Sastamalan toiminnan suunnitteluun. VoiVa-yksikössä järjestetään asiakaskokous vähintään kerran kuukaudessa. Asiakaskokouksessa käsitellään yhdessä yksikön toimintaa, suunnitellaan toiminnan sisältöjä, joihin asiakkaat voivat esittää omia toiveitaan. Asiakaskokouksissa asiakkailla ja läheisillä on myös mahdollisuus antaa yksikön toiminnasta palautetta. Lisäksi yksikössä järjestetään kerran kuukaudessa sunnuntaina yhteiset iltapäiväkahvit, johon ovat tervetulleita asiakkaat, heidän läheisensä ja yksikön henkilöstö. Kahvikupin äärellä keskustellaan vapaamuotoisesti ajankohtaisista asioista.

VoiVa-yksikön toiminnassa mahdolliset asiakkaan erityistarpeet ja erityispiirteet huomioidaan sekä tasavertainen kohtelu varmistetaan hyödyntämällä tarvittavia

tukipalveluja kuten esimerkiksi tulkkauspalveluja ja selvittämällä asianmukaista tietoa mm. kolmannen sektorin asiantuntijapalveluista.

Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen ja menettelytavat

”Asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihoitoa. Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun, niin että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon sosiaalihoitoa toteutettaessa.

Lisätietoa: [Sosiaalihoillon asiakkaan asema ja oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueen vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Esihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä, ja hänellä voi olla apuna tehtävään nimettyjä henkilöitä. Asumisen palveluissa hoitoon tai palveluun liittyvät vaaratapahtumat ja epäkohdat käsitellään viipymättä. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi ja että toimien vaikutuksia seurataan.

Sastamalan VoiVa-yksikössä asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan asiakkailta tulevalla suoralla palautteella yksiköiden arjessa, asiakkaan ”tutuksi tulemisella” ja asiakkaan yksilöllisellä kohtaamisella. Asiakkaan arjessa antama palaute huomioidaan ja tarvittaessa tehdään hänen toivomansa korjaavat toimenpiteet välittömästi ja niistä tiedotetaan muuta henkilöstöä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan myös henkilöstön perehdytyksellä, perusammattillisella koulutuksella, työkokemuksen myötä kertyneellä ammattitaidolla ja ammatillisella täydennyskoulutuksella sekä suomen kielen suullisella ja kirjallisella osaamisella. VoiVa-yksikössä asiakkaan aseman, osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumista käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa osana ammatillista keskustelua sekä toiminnan kehittämistä.

VoiVa-yksikkö Sastamalan henkilöstöllä on sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta säädetyn lain (741/2023, 29§) mukainen ilmoitusvelvollisuus palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Havainnosta tulee tehdä asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus HaiPro -järjestelmällä. Ilmoituslomakkeelle kirjataan tiedot tapahtumasta ja oman sähköpostiosoitteensa, jotta ilmoituksen vastaanottaja voi tarvittaessa pyytää ilmoittajalta lisätietoja tapahtuman käsittelyä varten. Ilmoituksen käsittelijän ja toiminnasta vastaavan henkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

VoiVa-yksikön henkilöstön tulee opastaa asiakkaiden omaisia/ läheisiä tekemään ilmoitus havaitusta tai koetusta epäasiallisesta kohtelusta joko yksikön palveluesihenkilölle tai opastaa täyttämään muistutuslomake Pirha.fi-sivulta. Mikäli epäasiallinen kohtelu on asiakkaiden välistä, tehdään siitä HaiPro-ilmoitus, joka käsitellään Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaan informointi käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista

”Asiakkaalla on oikeus hakea päätökseen muutosta. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai kantelu sosiaalihuollon valvonnasta vastaaville viranomaiselle. Sosiaaliasiavastaava antaa asiakkaalle tietoa tämän oikeuksista ja avustaa tarvittaessa asiakasta esimerkiksi muistutuksen tekemisessä.”

Lisätietoa: [Asiakkaan ja potilaan oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö](#)

Asumisen palvelujen asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. oikaisuvaatimuksen tekeminen palveluaan koskevaan päätökseen, muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle tai kantelun tekeminen Lupa- ja valvontavirastolle. Asiakkaat voivat halutessaan olla yhteydessä potilas- ja/tai sosiaaliasiavastaavaan tai muuhun vastaavaan tahoon. Omavalvontasuunnitelman kohdassa 3.4. on tarkemmin kuvattu Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuksiin liittyvä prosessi ja vastuuhenkilöt.

Yksikön palvelusihenkilön saatua tietoonsa asiakkaan kokeman epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne, keskustelee hän ensin ilmoituksen tehneen henkilön kanssa. Tämän jälkeen hän keskustelee asiakkaan / hänen läheisensä kanssa tapahtuneesta ja kertoo asiakkaalle / hänen läheiselleen jatkotoimenpiteet tilanteen korjaamiseksi sekä asiakkaan/ hänen läheisensä oikeudesta tehdä tapahtuneesta muistutus. Asiakasta / läheistä myös neuvotaan kyseisten ilmoitusten tekemiseen. Palvelusihenkilö ilmoittaa laatupoikkeamasta vastuuyksikön palvelupäällikölle. Laatupoikkeamat käsitellään tarpeen mukaisesti yhdessä läpi henkilöstön, asiakkaiden ja heidän läheistensä kanssa.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen

"Sosiaalihuollon palveluissa pitää ensisijaisesti ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaalle pitää antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä väärä valintoja. Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Asiakasta koskeva asia pitää käsitellä ja ratkaista siten, että ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu."

Lisätietoa: [Itsemääräämisoikeus sosiaali- ja terveydenhuollossa - Lupa- ja valvontavirasto](#)

Lisätietoa: [Ikääntyneen itsemääräämisoikeus sosiaali- ja terveydenhuollossa - Lupa- ja valvontavirasto](#)

Lisätietoa henkilöstölle: [Fyysinen rajoittaminen Pirkanmaan hyvinvointialueella, ohjekirje](#)

Lisätietoa henkilöstölle: [Rajoitteiden ja turvavälineiden käyttö Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluissa](#)

Sastamalan VoiVa-yksikössä asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan voimavaralähtöisillä toimintatavoilla. Asiakas osallistuu voimavarojensa mukaisesti itseään koskeviin päätöksiin, suunnitelmiin, palvelujen toteuttamiseen ja päivittäisiin toimintoihin. Asiakas asettaa lyhytaikaisen asumisen palvelujaksolle omat tavoitteet,

kertoo toiveensa ja häneltä kysytään yksikön toiminnan arjessa mielipidettä sekä valintoja aktiivisesti. Asiakkaalla on oikeus tehdä myös ns. itsensä kannalta huonoja valintoja, esimerkiksi asiakas haluaa toisen kupin kahvia, vaikka hän tietää, että se aiheuttaa hänelle närästystä.

VoiVa-yksikössä asiakkaan omien varojen käsittelyssä ja säilyttämisessä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä 28.5.2024 hyväksyttyä ohjetta. Asiakkaat säilyttävät omaisuuttaan omassa huoneessaan omalla vastuullaan. Jos edellä mainitusta ohjeesta on tarvetta poiketa, tehdään sovitusta käytännöstä asianmukaiset kirjaukset asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmään.

Sastamalan VoiVa-yksikössä palvelut toteutetaan ensisijaisesti rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteitä käytetään vain silloin, kun niihin on pakottava tarve ja lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti turvallisesti asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä päättää aina lääkäri, joka kirjaa päätöksen potilastietojärjestelmään keskusteltuaan asiasta asiakkaan ja mahdollisesti myös hänen läheistensä kanssa. Rajoitustoimenpiteet ovat aina määräaikaaisia ja niiden käyttöä sekä tarpeellisuutta arvioidaan säännöllisesti hoitavan lääkärin tekemien määräysten mukaan. Rajoitustoimenpiteitä käytettäessä henkilökunnan tulee jokaisella käyttökerralla harkita rajoittamisen tarpeellisuus eli onko rajoitustoimenpiteen peruste poistunut.

Asiakkaan lakisääteisiä palvelua koskevien suunnitelmien ja laadinnan päivittämisen menettelytavat

Sosiaalihuoltolain mukaan palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, jollei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa. Suunnitelman sisältö on sovittava yhteen henkilön tarvitsemien muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa. Jos asiakkaan tukena toimii omaisia tai muita läheisiä henkilöitä, heidän tukemiseensa liittyvä suunnitelma laaditaan tarvittaessa erikseen.

Ikäihmisten palvelujen asiakkaan palvelutarpeiden mukaisesta asiakassuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä sekä palvelupäätöksestä vastaa asiakasohjaaja.

Asumisen palvelujen yksikössä asiakkaalle laaditaan palvelujen toteuttamissuunnitelma, joka perustuu asiakkaan palvelutarpeen arviointiin.

VoiVa-yksikkö Sastamalassa asiakkaan palvelujen toteuttamis- ja hoitosuunnitelman (Saga-asiakastietojärjestelmään ja OMNI360-potilastietojärjestelmään) tekee

asiakkaalle nimetty omahoitaja yhdessä asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa.

Suunnitelmien tekoon voivat osallistua myös VoiVa-yksikön moniammatillisesta tiimistä esimerkiksi sairaanhoitaja tai toimintaterapeutti. Asiakkaalle nimetty omahoitaja, vastaa asiakkaalle tehtyjen suunnitelmien toteuttamisesta, niistä tiedottamisesta henkilöstölle ja suunnitelmien toteutuksen seurannasta. Yksikön henkilöstöllä on velvollisuus perehtyä asiakkaiden suunnitelmien sisältöön. Osana VoiVa-yksikkö Sastamalan omavalvontaa tarkistetaan satunnaisotannalla vuosittain osan asiakkaiden päivittäiskirjausten vastaavuutta tehtyihin suunnitelmiin yksikön henkilöstökokouksessa.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

Potilasasiavastaava on potilaiden apuna, kun he kaipaavat neuvoja tai tietoa oikeuksistaan potilaana. Vastaavasti sosiaaliasiavastaava tarjoaa sosiaalipalvelujen asiakkaille neuvoja ja tietoa. Jos potilas tai asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon tai palvelujen laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä potilasasiavastaavan tai sosiaaliasiavastaavan kanssa. Molemmat tehtävät ovat neuvoa-antavia. Potilas- tai sosiaaliasiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia.

Potilasasiavastaava:

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

p. 040 190 9346

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

p. 040 504 5249

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: [Potilasasiavastaava - pirha.fi](https://pirha.fi/potilasasiavastaava)

Lisätietoja: [Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi](https://pirha.fi/sosiaaliasiavastaava)

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas / potilas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen.

Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulisi tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

Muistutuksen tekeminen ei estä asiakasta / potilasta tekemästä kantelua valvovalle viranomaiselle.

Lisätietoja: [Oletko tyytymätön saamaasi palveluun? - pirha.fi](https://pirha.fi/oletko-tyytymaton-saamaasi-palveluun)

Lisätietoja: [Muistutus tai kantelu sosiaali- tai terveydenhuollosta - Lupa- ja valvontavirasto](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueella kirjaamo vastaanottaa muistutukset ja kantelut, jotka tallennetaan asianhallintajärjestelmään (Pirre). Muistutukset ja kantelut vastuutetaan vastuualuejohdolle, jos se koskee useampaa vastuuyksikköä. Muussa tapauksessa nämä vastuutetaan suoraan vastuuyksikölle. Palvelupäällikkö ottaa VoiVa-yksikkö Sastamalaa koskevan muistutuksen ja kantelun vastaan sekä tekee tarvittavat selvitykset Pirreen. Palvelupäällikkö vastaa siitä, että vastaus lähetetään asiakkaalle (tarvittaessa tiedoksi Lupa- ja valvontavirastoon) ja asia suljetaan asianhallintajärjestelmä Pirressä.

Jos muistutukset ja kantelut koskevat useampaa kuin yhtä vastuuyksikköä; vastuuyksikön päällikkö lähettää selvityksen edelleen Pirressä palvelujohtajalle. Palvelujohtaja laatii vastauksen saatujen selvitysten perusteella Pirressä. Palvelujohtaja vastaa siitä, että vastaus lähetetään asiakkaalle (tarvittaessa tiedoksi Lupa- ja valvontavirastoon) ja asia suljetaan Pirressä.

Muistutuksen voi tehdä:

Vahvasti tunnistautuneena OmaPirha- palvelussa ("Asioi hallinnon kanssa" -kohta)

Kirjallisesti ja lähettää postitse osoitteella:

Pirkanmaan hyvinvointialue

Kirjaamo

PL 272, 33101 Tampere

Kirjallisen muistutuksen voi tehdä tulostettavalle muistutuslomakkeelle tai sen voi tehdä vaihtoehtoisesti vapaamuotoisena. Vapaamuotoinenkin muistutus on allekirjoitettava ja siinä pitää mainita vastaavat tiedot kuin muistutuslomakkeella (nimi- ja yhteystiedot, henkilötunnus). Muistutuksen tekemiseen liittyvissä kysymyksissä auttavat yksikön henkilökunta tai sosiaali- ja potilasasiavastaavat.

Muistutuksissa ja kanteluissa esiin tulleet epäkohdat ja puutteet käsitellään ensin niiden henkilöstön jäsenten kanssa, joita ne koskevat. Koko henkilöstön kanssa pohditaan, kuinka tapahtunut epäkohta voidaan jatkossa ennaltaehkäistä ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin.

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista erilaisin toimenpitein. Käytössä on useita palautteen keräämisen tapoja.

Lisätietoja: [Osallistu ja vaikuta - pirha.fi](https://pirha.fi/osallistu-ja-vaikuta)

Suorat palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta. Mikäli asiakas on jättänyt yhteystietonsa, asiakkaalle vastataan. Saatua asiakaskokemustietoa hyödynnetään käytännössä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä kehittämistä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen asumisen palveluissa on käytössä seuraavat palautteen keräämisen tavat:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta
- Suoraa palautetta voi antaa kirjallisesti asumisen palvelujen yksiköissä saatavilla olevilla palautelomakkeilla
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa.

VoiVa-yksikkö Sastamalassa on palautteen antaminen pyritty tekemään mahdollisimman vaivattomaksi sekä asiakkaalle että hänen läheiselleen. Välitöntä palautetta saadaan asiakkaalta ja hänen läheiseltään arjen keskusteluissa, puheluissa ja sähköpostilla. Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta myös VoiVa-yksikön asiakaskokouksessa, joka järjestetään vähintään kerran kuukaudessa. Yksikössä

järjestetään myös kerran kuukaudessa yhteiset iltapäiväkahvit asiakkaille, heidän läheisilleen ja yksikön henkilöstölle. Yhteisillä kahvihetkillä on tavoitteena mahdollistaa matalankynnyksen palautteen antaminen, vastavuoroinen keskustelu ja vahvistaa läheisyhteistyötä. Saadut palautteet käsitellään VoiVa-yksikön henkilöstökokouksissa säännöllisesti ja tarvittavilta osin asiakaskokouksissa. Palautteet ohjaavat kehittämään yksikön toiminnan tai koko ikäihmisten palveluiden laatua.

Palautteiden perusteella määriteltyjen toimenpiteiden seurantavastuu on aina esihenkilöllä. Jos palautteen käsittelyn aikana havaitaan yksikön tai ammattihenkilön toiminnassa asiakasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, asiaan puututaan heti omavalvonnan keinoin ja tehdään toimintaan tarvittavat muutokset.

Lisätietoa henkilöstölle: [Asiakaskokemus - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut](#)

Palautteiden yhteenvetoreportit käsitellään säännöllisesti ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä. Palautetiedon avulla ikäihmisten palveluiden toimintaa suunnitellaan, kehitetään ja arvioidaan jatkuvasti.

3.6 Henkilöstö

Sastamalan VoiVa-yksikön moniammatilliseen henkilöstöön kuuluvat palveluesihenkilö, geronomi, kaksi sairaanhoitajaa, toimintaterapeutti, 20 lähihoitajaa ja neljä hoiva-avustajaa.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Henkilöstön rekrytointia toteutetaan asiakkaiden tarpeet huomioiden ja sitä ohjaavat myös lakisääteiset ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaiset henkilöstömitoitukset. Henkilöstön pidempiin poissaoloihin pyritään aina rekrytoimaan sijainen. Rekrytoinnissa auttaa Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytointipalvelut. Pidemmät sijaisuudet, esim. vanhempainvapaa laitetaan aina ulkoisesti haettavaksi. Äkillisissä sijaistarpeissa ensisijaisesti käytössä on ikäihmisten asumisen palveluiden Sastamalan alueen varahenkilöstö tai yksikön omat työntekijät. Vuokratyövoimaa käytetään niissä tilanteissa, kun työvuoroon ei ole saatavilla muuta henkilöstöä.

Sijaiset perehdytetään sijaisuuden pituuden mukaan. Äkillisissä sijaistarpeissa, työntekijä perehdytetään muiden yksikön työntekijöiden toimesta siihen, mikä on tarpeellista tietää esimerkiksi nimenomaisessa yhdessä työvuorossa. Jos sijaisuus on pitempiaikainen, työntekijä käy läpi saman perehtymispolun kuin Pirkanmaan hyvinvointialueen työntekijä. Työntekijää tilattaessa vuokratyöyrityksen kautta, palveluesihenkilö tarkistaa, tarvitaanko työvuoroon lähihoitaja vai esimerkiksi hoiva-avustaja ja tekee tilauksen sen mukaan.

Opiskelijoiden oikeus työskennellä laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti varmistetaan näyttämällä esihenkilölle opintorekisteriote, josta varmistetaan, että sijaisuuteen tarvittava opintopistemäärä on suoritettuna. Pirkanmaan hyvinvointialue on määritellyt opiskelijoiden opintopisteiden rajat, minkä mukaan voi työskennellä lähihoitajan tai sairaanhoitajan sijaisuudessa. Opiskelijoille on nimetty yksikön palveluesihenkilön toimesta ohjaaja palvelussuhteen ajaksi.

Lisätietoa henkilöstölle: [Sijaisrekrytointi](#)

Lisätietoa henkilöstölle: [Vuokratyövoima](#)

Ammattioikeuden tarkistaminen

Työ-, pätevyys- ja tutkintotodistukset toimitetaan työnantajalle, esihenkilölle, pätevyys- ja tutkintotodistukset, joiden perusteella hänet on valittu tehtävään tai virkaan. Yksikön palveluesihenkilö varmistaa todistusten oikeellisuuden sekä työntekijän pätevyyden työhön ja tarkistaa työntekijän ammattipätevyyden Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämistä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkisesta tietopalvelusta (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki).

Lisätietoa: [Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattioikeudet - Lupa- ja valvontavirasto](#)

Rikostaustaote

Rikostaustaotteella tarkoitetaan rikosrekisteriotetta, joka on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, viranomaiselle, oppilaitokselle tai vapaaehtoistoiminnan järjestäjälle

Suomessa, kun henkilö ryhtyy toimimaan alaikäisten lasten (rikosrekisterilaki 6 §:n 2 mom.), ikäihmisten tai vammaisten henkilöiden (rikosrekisterilaki 6 §:n 4 mom.) kanssa.

Lisätietoja henkilöstölle: [Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa](#)

Rikostaustaote ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle. Rikostaustaotteen vastaanottaja ei saa kerätä tai tallentaa rikostaustaotteesta ilmeneviä tietoja. Vastaanottaja voi tehdä asiakirjoihinsa ainoastaan merkinnän siitä, että ote on esitetty ja tässä yhteydessä kirjata muistiin otteen tunnistetiedot, joita ovat kyseisen henkilön nimi ja otteen päivämäärä. Ikäihmisten palveluissa rikosrekisteriote pyydetään myös alle kolmen kuukauden työsuhteissa.

Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta henkilöstöhallinnon järjestelmään.

Lisätietoja henkilöstölle: [Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa](#)

Perehdytys

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa perehdyttämään työntekijän työhön ja työolosuhteisiin sekä työvälineiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin työtapoihin.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on laadittu yhtenäinen perehdytysprosessi ja perehdytyksen toimintamallit. Perehdytyksen tukena on myös sähköinen Intro-perehdytysjärjestelmä.

VoiVa-yksikkö Sastamalan palveluesihenkilö vastaa uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. Palveluesihenkilö nimeää yksiköstä henkilön, joka käytännössä toteuttaa uuden työntekijän tai opiskelijan perehdyttämisen. Vastuu perehdyttämisestä on myös koko yksikön henkilöstöllä, koska he välittävät uudelle työntekijälle tai opiskelijalle työpaikan työskentely- ja turvallisuuskulttuuria. Perehdyttäjä hyödyntää perehdytyksessä Intro-ohjelmaa. Käytännön perehdytyksessä huomioidaan myös asiakkaiden perustarpeet ja muuttuvat tekijät. Perehdyttäjä ja perehtyjä voivat

hyödyntää paperista versiota tärkeistä perehdytettävistä asioita, tällöin toteutunut perehdytys vahvistetaan tarvittavilla kirjauksilla. VoiVa-yksikön perehdytykseen sisältyy myös palveluyksikön omavalvontasuunnitelman lukeminen.

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

Lisätietoa henkilöstölle: [Perehdytys - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut](#)

Henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen ylläpitäminen

Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen (57/2024) mukaan hyvinvointialueella on velvollisuus turvata sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölleen riittävät mahdollisuudet osallistua täydennyskoulutukseen. Henkilöstön täydennyskoulutuksen tulee perustua suunnitelmalliseen sekä jatkuvaan ammattitaidon ja osaamisen ylläpitämiseen. Koulutuksella tuetaan henkilöstön tehtävärakenteiden ja työnjaon kehittämistä sekä varmistetaan palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuus ja vaikuttavuus. Lisäksi osaamisen ylläpitämisessä huomioidaan Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksikön tavoitteet. Ikäihmisten palvelujen terveydenhuollon ammattihenkilöillä on terveydenhuollon ammattihenkilöistä säädetyn lain (559/1994) mukaan velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueella koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaavat osaamisen kehittämissuunnitelma (lain edellyttämä koulutussuunnitelma), joka laaditaan vuosittain ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet. Ikäihmisten palveluiden koulutusten painopisteissä huomioidaan RAI:n, kirjaamisen ja voimavaralähtöisyyden osaamisen vahvistaminen.

IKI-verkosto on Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palvelujen foorumi. Se kokoaa yhteen oman tuotannon, ostopalvelut ja yhteistyötahojen ammattilaiset. Verkostossa jaetaan ajankohtaista tietoa, järjestetään koulutuksia ja viedään yhteisiä toimintamalleja käytäntöön. Taustalla vaikuttavat Pirhan strategia, IKI2035-ohjelma, HYTE-suunnitelma, lainsäädäntö, suositukset ja osaamisen kehittämissuunnitelma. Työntekijöille on runsaasti tarjolla myös muita koulutuksia. Verkko-oppimisympäristöinä ovat Pirha Moodle ja Duodecim Oppiportti.

VoiVa-yksikkö Sastamalan henkilöstöllä on oikeus ja velvollisuus ylläpitää ja kehittää osaamistaan ja ammattitaitoaan ja palveluesihenkilön tulee mahdollistaa henkilöstölle edellä mainitut asiat. Palveluesihenkilö voi myös velvoittaa työntekijän osallistumaan lisäkoulutuksiin esim. havaittuaan työntekijän ammattitaito-osaamisessa puutteen. Pirha edellyttää työnantajana henkilöstöään suorittamaan määrittelemänsä välttämättömät koulutukset, joita on esimerkiksi tietoturvakoulutus. Lisäksi palveluesihenkilö seuraa Pirhan koulutustarjontaa ja jakaa sieltä vinkkejä henkilöstölle sopivista koulutuksista. Palveluesihenkilö seuraa myös henkilöstön koulutuksiin osallistumista.

Työnantajan edustajana yksikön esihenkilön vastuulla on arvioida kunkin tehtävän edellyttämä kielitaito ja työntekijäkohtainen tarve kielitasotestaukselle. Yksikön esihenkilö haastattelee uudet työntekijät, jolloin hän ja mahdollisesti haastatteluun osallistuvat muut henkilöt saavat käsityksen työnhakijan suomen kielen osaamisen tasosta.

Lisätietoa henkilöstölle: [Verkkokoulutus](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Koulutusohje](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Koulutukset - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut](#)

3.7 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

VoiVa-yksikkö Sastamalan palveluesihenkilö seuraa työvuorolistakohtaisesti vaadittavan henkilöstömitoituksen toteutumista sekä sitä, että yksikössä on jokaisessa työvuorossa asiakkaiden palvelutarpeisiin nähden riittävä osaaminen. Asiakkaiden hoitoisuuden ja palvelutarpeen arvioinnissa hyödynnetään käytössä olevaa RAI-arviointitietoa. THL:n säännöllisesti toteuttava yksiköiden henkilöstömitoituslaskenta auttaa myös henkilöstön riittävyyden seurannassa.

VoiVa-yksikön palveluesihenkilö osallistuu usein myös henkilöstön aamuraportille, jossa keskustellaan asiakkaiden voinnissa tapahtuneista mahdollisista muutoksista ja jos tilanne yksikössä vaatii, palveluesihenkilö ottaa tarvittaessa enemmän henkilöstöä työvuoroihin. Jos henkilöstöä ei ole riittävästi yrityksistä huolimatta saatu, aletaan priorisoida työtehtäviä. Tärkeimpiä huolehdittavia asioita ovat ravinto, hygienia sekä lääkehoito.

3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon.

Lisätietoja henkilöstölle: [Monialainen yhteistyö](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueella Minun tiimini- toimintamalli on tapa tehdä monialaista yhteistyötä asiakaslähtöisesti. Toimintamalli soveltuu asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini -toiminta voi olla myös ennaltaehkäisevää, kun tunnistetaan tarvittavat palvelut riittävän ajoissa.

Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä tarve monialaiseen yhteistyöhön tunnistetaan.

Lisätietoja: [Minun tiimini -toimintamalli - pirha.fi](#)

VoiVa-yksikkö Sastamalassa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä eri sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden välillä sekä tarvittavien yksityisten palvelutuottajien ja kolmannen sektorin kanssa. Koska VoiVa-yksikön palvelutoiminta on Pirkanmaan hyvinvointialueella vielä melko uutta, moniammatillista yhteistyötä ja palveluiden koordinointia kehitetään yhdessä keskeisten sidosryhmien kanssa. VoiVa-yksikkö

Sastamalan henkilöstön tavoitteena on koota asiakkaan tueksi paras mahdollinen moniammatillinen tiimi, jonka turvin asiakkaan oma tahtotila, toiveet pyritään toteuttamaan ja palvelutarpeisiin vastaamaan.

Asiakkaan on mahdollista tilata itselleen VoiVa-yksikön palvelujakson aikana myös muiden palveluntuottajien palveluita omakustanteisesti. Näitä voivat olla esimerkiksi kampaaja, parturi tai jalkahoitaja. Edellä mainittujen palveluntuottajien tekemät toimenpiteet ja huomiot kirjataan henkilöstön toimesta asiakkaan tietoihin asiakas- ja potilastietojärjestelmään.

Asiakaan siirtyessä VoiVa-yksikön palvelujakson jälkeen omaan kotiin tai muihin sosiaali- tai terveydenhuollonpalveluihin, hänen jaksonsa tavoitteet, toteutus ja tulokset siirtyvät tarvittaville tahoille tiedoksi asiakas- ja potilastietojärjestelmän kautta. Jos kyseiset järjestelmät eivät ole käytössä, voidaan asiakkaan mukaan tulostaa paperille, joitakin häntä koskevia keskeisiä tietoja.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

VoiVa-yksikkö Sastamala sijaitsee Sastamalan sairaalan A-rakennuksessa, 4. kerroksessa. VoiVa-yksikön toimitilat on remontoitu niin, että ne soveltuvat ikäihmisten lyhytaikaiseen asumiseen ja tukevat asiakkaiden arkikuntoutumista sekä voimavarojen vahvistamista. VoiVa-yksikössä on yhden ja kahdenhengen huoneita (yhteensä 28 asiakaspaikkaa). Lisäksi käytettävissä on avokeittiö, iso yhteinen oleskelu- ja ruokailutila, useampi wc ja peseytymistilat.

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset

VoiVa-yksikkö Sastamalan palvelutoiminnan käynnistymisen jälkeen on toteutettu ympäristöterveydenhuollon ja elintarvikealan tarkastus 23.06.2026.

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä keskitetty Paketti-järjestelmä, jonka kautta henkilöstö pystyy tilaamaan toimitiloihin tai välineisiin tarvittavat korjaukset ja huollot.

Toimitiloille tehtävistä tarkastuksista ja niihin liittyvistä toimenpiteistä vastaavat yksikön esihenkilö sekä Toimitilapalvelut, Pirkanmaan hyvinvointialue.

Mikäli henkilöstö huomaa epäasianmukaisia tai palveluihin nähden soveltumattomia ja turvallisuusriskin muodostavia välineitä ovat he velvollisia poistamaan ne käytöstä ja ilmoittamaan siitä esihenkilölleen. Esihenkilö huolehtii laitteen poistamisesta ja hävittämisestä Paketti-järjestelmän kautta. Yksiköissä käytössä olevien laitteet esim. henkilönostolaitteet on rekisteröity ja niiden määräaikaishuollosta huolehtii säännöllisesti Istekki Oy. Käytössä oleviin työvälineisiin ja laitteisiin henkilöstö perehdytetään työsuhteen alussa tai uuden laitteen käyttöönottilanteessa.

Lääkinnälliset laitteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkintätekniikka vastaa hyvinvointialueen toimintayksiköiden lääkinällisten laitteiden huolloista, kunnossapidosta ja laitteiden poistosta.

Lisätietoja: [Laki lääkinällisistä laitteista \(719/2021\) - Finlex.fi](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintätekniikka](#)

VoiVa-yksikkö Sastamalassa jokaisella asiakkaalla on käytössään sähköstätöinen sänky. Lisäksi käytössä on yhteiskäytössä olevia lääkinällisiä laitteita. Yksikön lähihoitajat ja sairaanhoitajat huolehtivat lääkinällisten laitteiden käytönopastuksesta uusille työntekijöille ja tarvittaessa laitteiden huollon/korjauksen tilaamisesta. Laitteiden huolto tapahtuu laitetoimittajan antamien ohjeiden mukaisesti. Lääkinällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tulee tehdä palvelupyyntö Paketti-järjestelmän kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

Lääkinällisten laitteiden huollon yhteydessä laitehuoltaja voi antaa laitteen poistosuosituksen. Tällöin yksikön esihenkilö tai sopimuksen mukaan työntekijä tekee laitteesta poistoilmoituksen Pirhan sähköisellä kaavakkeella, jolloin tieto välittyy myös

laiterekisteriin. Mahdollisista lääkinnällisen laitteiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Fimeaan.

Säteilyn käytön turvallisuus

Ei koske yksikköä.

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietojärjestelmät

Uusille tietojärjestelmille ja sovelluksille tehdään tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta tietoturva-arviointi aina ennen käyttöönottoa. Tietoturva-arviointi tehdään myös järjestelmän muuttuessa oleellisesti. Tietoturva-arviointi sisältää myös tietojärjestelmän käyttöön liittyvän riskiarvion. Tietojärjestelmille tehdään riskiarviointi kolmen vuoden välein tai kun järjestelmä oleellisesti muuttuu.

Tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkintäteknikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Lisäksi Tietohallinto kehittää asiakkaan ja ammattilaisen digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvallisuudesta ja tietosuojasta, asiakirja- ja kirjaamopalveluista sekä projekti- ja kehittämispalveluista. Palvelut tuottavat pääsääntöisesti inhouse-yhtiö Istekki Oy.

Lisätietoa henkilöstölle: [Tietohallinto](#)

VoiVa-yksikkö Sastamalan henkilöstön tietojärjestelmäosaaminen varmistetaan koulutuksella ja perehdytyksellä. Tietojärjestelmän häiriö- ja vikatilanteisiin on varauduttu yksikössä ajantasaisella ohjeistuksella ja varautumissuunnitelmalla. Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä yhteinen potilas- ja asiakastietojärjestelmä. VoiVa-yksikön palveluesihenkilö vastaa, että yksikön henkilöstölle annetaan työtehtäviensä mukaiset katselu- ja kirjausoikeudet käytössä oleviin tietojärjestelmiin. Tietojärjestelmän vaihtuessa toteutetaan laajempia henkilöstön tietojärjestelmäkoulutuksia. Yksikön tietojärjestelmiä enemmän käyttäneet työntekijät

perehdyttävät uusia työntekijöitä tietojärjestelmien osalta. Pirkanmaan hyvinvointialue arvioi yksikössä käyttöön otettavan teknologian soveltuvuuden, asianmukaisuuden ja turvallisuuden.

Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta.

Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapolitiikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

Tietosuoja asettaa säännöt, joiden mukaan tulee toimia aina henkilötietoja käsiteltäessä, ja tietoturva tarjoaa ne keinot, joilla henkilötietoja suojataan. Käsitteinä nämä kulkevat käsi kädessä, eikä tietosuojaa ole ilman tietoturvaa. Kun tietosuojasta huolehditaan asianmukaisesti, tulee myös tietoturva väistämättä huomioiduksi henkilötietojen osalta. Pirkanmaan hyvinvointialueen hallitus hyväksyy tietosuoja- ja tietoturvapolitiikan. Johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

Lisätietoa henkilöstölle: [Tietosuoja ja tietoturva](#)

Sastamalan VoiVa-yksikössä huolehditaan rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta käsittelemällä henkilötietoja vain asianmukaisissa tietojärjestelmissä. Yksikön henkilöstö saa käsitellä vain lakisääteisen tehtävän edellyttämiä välttämättömiä asiakastietoja.

VoiVa-yksikön henkilöstö suorittaa Pirkanmaan hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojakoulutuksen määritellyn koulutusohjelman mukaisesti sekä toimivat Pirkanmaan hyvinvointialueen antaminen tietoturva- ja tietosuojaohjeiden mukaisesti.

Uusi työntekijä perehdytetään kirjaamiseen perehdytyspäivien aikana, perehdyttäjän toimesta. Perehdytykseen sisältyy myös henkilötietojen käsittely- ja tietoturvaohjeet.

VoiVa-yksikön palveluesihenkilö määrittelee henkilöstön tarvitsemat käyttöoikeudet eri tietojärjestelmiin työtehtävän mukaisesti. Yksikön henkilöstö saa käsitellä vain lakisääteisen tehtävän edellyttämiä välttämättömiä asiakastietoja. Yksikön palveluesihenkilö vastaa myös tietojärjestelmien käyttöoikeuksien poistamisesta palvelusuhteessa tapahtuvien muutosten mukaisesti.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystietojärjestelmien järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan vastaamaan lainsäädäntöä ja Pirkanmaan hyvinvointialueen prosesseja. Tietoturvasuunnitelma on laadittu 28.3.2023, ja sitä on päivitetty viimeksi 11.10.2024.

tietosuojavastaava Katja Rajala
tietoturvavastaava Henry Davidsson

Lisätietoja henkilöstölle: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palveluiden yksiköissä tietosuoja- ja tietoturvakierro tehdään vähintään kerran vuodessa joko erikseen tai turvallisuuskävelyn yhteydessä. Yksikön esihenkilö vastaa kierron perusteella tarvittavien kehitys- ja korjaustoimenpiteiden suunnittelusta ja toteuttamisesta

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn (henkilön, jonka tietoja käsitellään) oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen

käsittelyn on aina perustuttava lakiin. Henkilötietojen käsittelyn on oltava asianmukaista ja tapahduttava aina tiettyä tarkoitusta varten joko asianomaisen henkilön suostumuksella tai muulla laissa säädetyllä perusteella.

Lisätietoja: [Tietosuoja - pirha.fi](https://tietosuoja-pirha.fi)

Lisätietoja henkilöstölle: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintaa ohjaavat EU:n yleinen tietosuoja-asetus 2016/679 (GDPR) sekä kansallinen lainsäädäntö. Henkilötietojen käsittelylle on aina oikeusperuste. Henkilötietojen käsittelyssä ja arkistoinnissa noudatetaan hyvää tietojenkäsittelytapaa, kansallista tietoturvaohjeistusta ja hyviä käytänteitä.

VoiVa-yksikkö Sastamalan palveluesihenkilö vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta. Yksikön palveluesihenkilö määrittelee henkilöstön tarvitsemat käyttöoikeudet eri tietojärjestelmiin työtehtävän mukaisesti. Henkilöstö noudattaa Pirhan ja ikäihmisten palveluiden asiakas- ja potilastietojen käsittelyä sekä kirjaamista koskevia ohjeita. Henkilöstö on velvollinen suorittamaan Pirhan Moodlessa olevat sosiaalihuollon ja potilashoidon kirjaamisen verkkokurssit sekä tietosuoja ja tietoturva sosiaalihuollossa-verkkokurssit. Ikäihmisten palveluissa järjestetään myös kohdennettuja kirjaamisen koulutuksia sekä ylläpidetään kirjaamisen ohjeita.

Henkilöstö perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen heidän aloittaessaan VoiVa-yksikössä työskentelyn. Sastamalan VoiVa-yksikössä on käytössä aktiivisen kirjaamisenmalli eli henkilöstö kirjaa välittömästi asiakaskontaktin jälkeen tai asiakas voi olla myös itse mukana kirjaamistapahtumassa. Kirjaamisen omaksuminen luontevaksi osaksi päivittäisiä työtehtäviä, vaatii henkilöstöltä sitoutumista kirjaamiseen. Yksikössä on henkilöstön käytössä ajantasaiset asiakas- ja potilastietojen käsittelyä ja kirjaamista koskevat ohjeet.

Asiakastietojen tarkastaminen

Asiakkaalla on oikeus tietää, mitä tietoja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen on tallentanut ja miten tietoja on käytetty. Asiakas voi tarkastella sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten digitaalisesti kirjaamia tietoja Omakannassa.

Tarkastuspyyntö: Asiakkaalla on oikeus saada tietää, mitä tietoja hänestä on kirjattu potilas- ja asiakastietorekisteriin. Tarkastuspyynnön voi tehdä vapaamuotoisesti tai Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella.

Oikaisupyyntö: Asiakas voi myös pyytää korjausta tietoihinsa, jos niissä on virhe tai ne on kirjattu epätarkasti. Oikaisupyyntöä voi tehdä vapaamuotoisesti tai Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella.

Lokitietopyyntö: Kaikesta asiakas- ja potilastietojen käsittelystä tallentuu lokitietoja. Asiakkaalla on oikeus saada tieto, kuka on käsitellyt asiakas- tai potilastietojasi, kenelle sinua koskevia tietoja on luovutettu ja millä perusteella. Lokitietopyynnön voi tehdä vapaamuotoisesti tai Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella.

Pyynnot voi lähettää:

Pirkanmaan hyvinvointialue

Kirjaamo PL 272, 33101 Tampere

Vaihtoehtoisesti voit tehdä pyynnot digitaalisesti OmaPirha-palvelussa.

Lisätietoa: [Miten voin tarkastaa ja oikaista asiakas- tai potilastietojani - pirha.fi](#)

3.12 Lääkehoitosuunnitelma

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa, joka pohjautuu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaaseen, kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä

tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma sekä jatkossa palvelulinjatasoiset lääkehoitosuunnitelmat löytyvät henkilöstölle lääkitysturvallisuussivustolta. Sivustolta löytyy myös muita lääkehoidon toimintaohjeita.

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus](#)

VoiVa-yksikkö Sastamalassa on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu 17.09.2026. Yksikön palveluesihenkilö vastaan yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä, yhdessä yksikön sairaanhoitajien kanssa. Suunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy polikliiniset ja asumisen lääkäripalvelut, ylilääkäri. Lääkehoitosuunnitelman asianmukaisuutta, toteutumista ja seurantaan tehdään yksikön henkilöstön ja palveluesihenkilön toimesta osana päivittäistä toimintaa.

3.13 Infektioiden torjunta

Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja.

Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Lisätietoja: [Infektioiden torjunta ja hoito - pirha.fi](https://pirha.fi/infektioiden-torjunta-ja-hoito)

Lisätietoja henkilöstölle: [Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä](#)

VoiVa-yksikkö Sastamalassa noudatetaan ja toimitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hygienia- ja infektiontorjuntaohjeiden mukaisesti. Ohjeet on henkilöstön saatavilla Pirhan Intrassa. Hyvään hygieniaan kuuluu tehokas käsihygienia, aseptinen työskentelytapa, riittävä ympäristön puhtaanapito, hoitovälineiden puhtaus ja steriilisyys

tarvittaessa sekä ohjeidenmukainen suojainten ja suojakäsineiden käyttö.

Hygieniakäytäntöjen opastaminen henkilöstölle tai opiskelijalle on osa perehdytystä ja edellä kuvattuja asioita kerrataan myös yksikön arjessa sairaanhoitajien opastuksella esim. henkilöstökokouksissa. Työnantaja tarjoaa työntekijöille suojavaatteet, jotka toimittaa ja huoltaa Sakupe Oy.

4 Omavalvonnan riskienhallinta

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.

Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut

Riskienhallinnan vastuut koskevat kaikkia hyvinvointialueen organisaation tasoja ja jäseniä. Riskienhallinnan järjestämisen, ohjeistamisen ja käytännön toteuttamisen sekä seurannan vastuut on määrätty yleisesti johdon, johtavien viranhaltijoiden ja esihenkilöiden tehtäväksi. On kuitenkin keskeistä, että jokainen henkilöstön jäsen muistaa omat vaikutusmahdollisuutensa riskienhallinnassa. Henkilöstön aktiivisuus, osallistuminen, havainnointi ja erilaisista havainnoista ilmoittaminen tukevat koko organisaation riskienhallintaprosessia.

VoiVa-yksikkö Sastamalan palveluesihenkilö vastaa oman yksikkönsä riskienhallinnasta. Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa esihenkilölleen yksikössään havaitsemistaan riskeistä ja tehdä ilmoitus HaiPro- järjestelmään. Yksikön työturvallisuusriskien arvioinnin tulee olla henkilöstön nähtävillä.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluiden yleisimmät asiakasturvallisuusriskit HaiPro-järjestelmän mukaan liittyvät tapaturmaan tai

onnettomuuteen, lääkehoidon toteutukseen ja tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan. VoiVa-yksikkö Sastamalan palveluesihenkilö ja turvallisuusvastaava seuraavat ja arvioivat yksikössä tunnistettuja riskejä. VoiVa-yksikkö Sastamalassa ajalla 26.4.2026–30.9.2026 tehtyjen HaiPro-ilmoitusten mukaan yleisimmät asiakasturvallisuusriskit liittyvät tapaturmaan tai onnettomuuteen, lääkehoidon toteutukseen ja tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan.

VoiVa-yksikön palveluesihenkilö vastaa, että asiakasturvallisuuteen liittyviä ilmoituksia käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa säännöllisesti. Yksikössä pyritään löytämään toimintatapoja, joilla ennaltaehkäistään vaaratapahtuman syntyä tai vähennetään siitä johtuvia haittoja. Sovittujen toimintatapojen toimivuutta seurataan ja arvioidaan, minkälainen vaikutus niillä on vaara- ja haittatapahtumien ehkäisyssä ja tilanteiden hallinnassa. Asiakkaalle ja tarpeen mukaan hänen läheisilleen tiedotetaan asiakasta koskevasta vaaratapahtumasta mahdollisimman pian esimerkiksi soittamalla yksiköstä. Lisäksi henkilöstön osaamisesta kuten lääkehoidon osaamisesta huolehditaan säännöllisellä koulutuksella.

Lisätietoja henkilöstölle: [Riskienhallinta](#)

4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toiminnan suunnittelulla ehkäistään ennalta tunnistettujen riskien toteutumista. Hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat.

Sote-valvontalain 29 § velvoittaa hyvinvointialueen henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön **ilmoittamaan viipymättä** palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään **huomaa tai saa tietoonsa**

epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilöiden tulee käsitellä tapahtumia säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

Asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvästä vakavasta vaaratapahtumasta käynnistetään vakavan vaaratapahtuman tutkinta tai vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu.

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset](#)

VoiVa-yksikkö Sastamalan palveluesihenkilö tiedottaa henkilöstöä Sote-valvontalain 30 § mukaisesti lain edellyttämästä ilmoitusvelvollisuudesta. Palveluesihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Tapahtumia käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa henkilöstökokouksissa. Palveluesihenkilö päättää toimenpiteistä.

VoiVa-yksikössä henkilöstön kanssa käydään henkilöstökokouksissa läpi Sote-valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus ja se kerrataan säännöllisesti, jotta ilmoitusvelvollisuuteen liittyvät käytännön toimintatavat ovat selkeät jokaiselle henkilöstön jäsenelle. Yksikön henkilöstö perehdytetään käyttämään HaiPro-ohjelmaa ja ilmoittamaan sitä kautta havaitsemiaan poikkeamia tai läheltä piti-tilanteita. Ilmoituksen tullessa palveluesihenkilö käsittelee sen keskustelemalla asianomaisten kanssa ja yhdessä pohditaan, kuinka ilmoituksessa esiin tulleet tapahtumat voitaisiin jatkossa välttää.

Ilmoitusvelvollisuus ja HaiPro-ilmoituksen tekemisen opastaminen kuuluu VoiVa-yksikön henkilöstön perehdytykseen. Asiakkaalle ja hänen omaisilleen sekä yhteistyötahoille tiedotetaan havaitusta ja todetusta vaaratapahtumasta viipymättä sovittujen käytäntöjen mukaisesti esim. päivittäisessä kohtaamisessa keskustelulla, puhelimella tai sähköpostitse. Vakavan vaaratapahtuman käsittelystä on esihenkilöille annettu erillinen ohje tapahtuman käsittelyä varten. Vakavaan vaaratapahtumaan osallisille järjestetään tarvittaessa jälkipuintikeskustelu ja tarvittaessa heidät voidaan ohjata työterveyteen.

HaiPro-ilmoituksista tulee ilmoitus yksikön palveluesihenkilölle sähköpostiin, jonka jälkeen hän aloittaa tapahtuman käsittelyn. Yksikössä keskustellaan yhdessä, miksi tapahtuma sattui ja miten tapahtuma voitaisiin jatkossa estää tai jos kokonaan estäminen on epätodennäköistä, miten kyseistä haittatapahtumaa voidaan vähentää tapahtumasta uudelleen. Tämän jälkeen henkilöstön kanssa sovitaan mahdollisesta toimintatavan muutoksesta, seurannasta ja arvioinnista. Toimenpiteet kirjataan myös HaiPro- järjestelmään sekä henkilöstökokouspöytäkirjoihin.

VoiVa-yksikön henkilöstön huomattessa tai saadessaan tietoon, että asiakas on mahdollisesti edunvalvonnan tarpeessa, on henkilöstöllä velvollisuus tehdä ilmoitus Digi- ja väestötietovirastoon. Yksikön työntekijä keskustelelee asiakkaan kanssa ja mahdollisesti myös läheisten kanssa. Ilmoituksen tekeminen edellyttää, että henkilö ei sairautensa, heikentyneen terveydentilansa tai muun vastaavan syyn takia pysty itse huolehtimaan asioistaan eikä hänen asioitaan voida hoitaa asianmukaisesti edunvalvontaa kevyemmillä vaihtoehdoilla. Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäännöksistä huolimatta. Jos Digi- ja väestötietovirasto pitää edunvalvontaa tarpeellisenä, se tekee asiasta hakemuksen käräjäoikeudelle. Käräjäoikeus ratkaisee, määrätäänkö ilmoituksen kohteelle edunvalvoja vai ei. Ilmoittajalle ei kerrota, miten asian käsittely etenee.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Riskienhallinnan seuranta tarkoittaa riskien jatkuvaa tarkkailua ja arviointia siitä, miten hyvin riskit ovat hallinnassa ja miten sovitut toimenpiteet vaikuttavat. Nimetyt työsuojeluvaltuutetut toimivat esihenkilöiden tukena työturvallisuusasioissa.

VoiVa-yksikkö Sastamalan palveluesihenkilö seuraa ja arvioi jatkuvasti toteutettujen korjaavien ja ehkäisevien toimien vaikuttavuutta osana omavalvontasuunnitelman seurantaan. Palveluesihenkilö huolehtii, että ilmoitettuja tapahtumia ja niiden perusteella suunniteltuja ja toteutettuja korjaavia sekä ehkäiseviä toimia käsitellään henkilöstön kanssa. Yksikön turvallisuusyhdyshenkilö tukee ja avustaa palveluesihenkilöä riskienhallintaan liittyvissä käytännön tehtävissä.

Ikäihmisten palveluiden laajennettu johtoryhmä muodostaa toimialuetasoisien turvallisuustyöryhmän. Palvelupäälliköt ja palvelujohtaja muodostavat vastuualuekohtaisen turvallisuustyöryhmän. Edellä mainitut turvallisuustyöryhmät ja vastuuyksikkötasoiset turvallisuustyöryhmät kokoontuvat säännöllisesti ja koordinoivat erilaisia turvallisuuteen liittyviä asioita. Turvallisuustyöryhmien tehtävänä on kehittää ja suunnitella riskienhallinnan ja turvallisuuden käytäntöjä.

Riskienhallinnan raportointi

VoiVa-yksikkö Sastamalan palveluesihenkilö tiedottaa palvelupäällikköä viipymättä merkittävistä ongelmista sekä toimintaa uhkaavista keskeisistä riskeistä ja niiden hallinnan riittämättömyydestä. Palvelupäällikkö tiedottaa palvelujohtajaa, joka tiedottaa tarvittaessa toimialue- ja linjajohtoa.

Riskienhallintaa koskevat kirjalliset raportit käsitellään säännöllisesti ikäihmisten palveluiden laajennetussa johtoryhmässä ja vastuualueiden sekä vastuuyksiköiden johtotiimeissä. Käsittelyn jälkeen päätetään tarvittavista jatkotoimenpiteistä.

Osaamisen varmistaminen

VoiVa-yksikkö Sastamalan henkilöstö on koulutettu käyttämään HaiPro-ohjelmaa ja ilmoittamaan sitä kautta havaitsemiaan poikkeamia tai läheltä piti -tilanteita. Uudelle työntekijälle HaiPro- ohjelman käyttö ja ilmoitusvelvollisuus kuuluvat osaksi

perehdytystä. VoiVa-yksikön henkilöstö on velvollinen huolehtimaan päivittäisessä työskentelyssään riskienhallinnasta.

Pirkanmaan hyvinvointialue kouluttaa yksiköiden turvallisuusyhdyshenkilöitä, jotka ohjaavat henkilöstöä sekä huolehtivat päivittäisten turvallisuuskäytäntöjen toteutumisesta yhdessä yksikön esihenkilön ja henkilöstön kanssa. VoiVa-yksikön henkilöstö on myös velvoitettu perehtymään mm. yksikön lääkehoito- ja omavalvontasuunnitelmaan sekä muihin turvallisuutta koskeviin ohjeistuksiin.

Lisätietoa henkilöstölle: [Turvallisuus](#)

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palvelunjärjestäjä varmistaa palveluyksikön omavalvonnan ja palvelun laadun toteutuminen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan potilas- / asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan. Viipymättä otetaan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi.

Mikäli VoiVa-yksikön henkilöstö havaitsee ostopalveluissa tai alihankintana tuotetuissa palveluissa puutteita, ilmoittavat he asiasta yksikön palveluesihenkilölle ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi. Esimerkiksi, jos havaitaan epäkohtia ruoka- ja puhtauspalveluissa, ilmoitetaan niistä viipymättä Sastamalan Ruoka- ja Puhtauspalvelut Oy Servin yhteyshenkilölle. Servin kanssa pidetään myös säännölliset laatukatselmustapaamiset. Muiden ostopalveluiden tai alihankintana tuotettujen palveluiden palveluntuottajien kanssa havaituista puutteista viestitään esimerkiksi HaiPro-ilmoitusmenettelyllä ja suoralla yhteydenotolla palveluntuottajaan.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmiuden- ja jatkuvuudenhallinnalla varmistetaan, että organisaatiolla on kyky hoitaa sille kuuluvat tehtävät mahdollisimman häiriöttömästi ja huolehtia mahdollisista uusista, tavanomaisista poikkeavista tehtävistä kaikissa tilanteissa. Pirkanmaan hyvinvointialueen ydintehtävä on sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden järjestäminen kaikissa olosuhteissa. Kokonaisvarautuminen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin muodostuu Pirkanmaan hyvinvointialuetta koskevasta valmiussuunnitelmasta sekä tehtäväalueiden ja palvelutuotannon valmiussuunnitelmista.

VoiVa-yksikkö Sastamalan palveluesihenkilö vastaa yksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja tähän liittyvien yksikkökohtaisten suunnitelmien ja ohjeiden ajantasaisuudesta. Yksikössä on erikseen nimetty turvallisuusyhdyshenkilö, joka toimii turvallisuusasioissa yhteistyössä palveluesihenkilön kanssa ja turvallisuusyhdyshenkilön tehtävät on sovittu yhdessä.

Ikäihmisten palveluissa on laadittu yksikkökohtaiset pelastus- ja varautumissuunnitelmat sekä toimintaohjeet häiriötilanteita varten. VoiVa-yksikkö on osa Sastamalan sairaalan turvallisuussuunnitelmaa, joka on tällä hetkellä päivitettävänä sairaalan turvallisuustyöryhmässä. VoiVa-yksikön turvallisuusyhdyshenkilö on turvallisuustyöryhmän jäsen. Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina suunnitelmaan vaikuttavien muutosten yhteydessä. Asumisen palveluiden yksikössä on laadittu myös poistumisturvallisuusselvitys, joka päivitetään vähintään kolmen vuoden välein ja aina toiminnan oleellisesti muuttuessa. Pelastus-/Turvallisuussuunnitelma ja varautumissuunnitelmat sekä niihin tehdyt muutokset käsitellään ajankohtaisesti henkilöstön kanssa esihenkilön johdolla yksikön palaverissa. Yksikössä toteutetaan säännöllisesti pelastuslaitoksen palotarkastukset ja kahden vuoden välein omatoiminen sisäinen palotarkastus. Henkilöstön turvallisuusosaamista ylläpidetään säännöllisesti järjestettävillä koulutuksilla ja alkusammutusharjoituksilla.

VoiVa-yksikkö Sastamalassa toteutetaan turvallisuuskävely kerran vuodessa sekä tila- ja toimintamuutosten jälkeen. Turvallisuuskävely on osa uuden työntekijän perehdytystä. Turvallisuuskävely voidaan järjestää niin yksittäisille työntekijöille kuin

suuremmalle ryhmälle. Turvallisuuskävelystä täytetään turvallisuuskävelylomake, johon kirjataan käsitellyt asiat ja mahdollisesti esille tulevat korjaus- ja kehitystarpeet.

Yksikön esihenkilön vastuulla on varmistaa, että kaikki työntekijät osallistuvat turvallisuuskävelyyn työsuhteen alussa ja säännöllisesti tämän jälkeen. Esihenkilön tulee dokumentoida turvallisuuskävelysten ajankohta ja osallistujat.

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialue, valmiussuunnitelman yleinen osa - pirha.fi](https://pirha.fi/valmiussuunnitelman-yleinen-osa)

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma ohjaa VoiVa-yksikkö Sastamalan henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. VoiVa-yksikön henkilöstö on velvollinen perehtymään yksikön omavalvontasuunnitelmaan, toimimaan sen mukaisesti ja seuraamaan aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Henkilöstö vahvistaa omavalvontasuunnitelmaan perehtymisen allekirjoituksellaan.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

Palvelualueen / yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Omavalvontasuunnitelmasta ja sen toteutumisesta keskustellaan yhteisesti VoiVa-yksikön henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään aina tarpeen mukaan, vähintään kerran vuodessa. VoiVa-yksikön palveluesihenkilö

varmistaa, että omavalvontasuunnitelmaan tehdyt päivitykset otetaan osaksi yksikön päivittäistä toimintaa.

Omavalvonnan raportointi

Toiminnassa havaittujen epäkohtien korjaustoimenpiteet raportoidaan kolmen kuukauden välein ennalta määritellyillä mittareilla. Raportit julkaistaan vastuualuetasoisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla

[\(\[Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi\]\(https://pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat\)\)](https://pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat)

VoiVa-yksikkö Sastamalan palveluesihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualuetasoisesta omavalvontasuunnitelman seurantaraportista henkilöstökokouksessa ja asumisen palveluiden ajantasainen omavalvonnan seurantaraportti on paperiversiona luettavissa palveluyksikön omavalvontasuunnitelman yhteydessä ilmoitustaululla.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty

Sastamala 1.10.2026

Palveluyksikön vastuhenkilö

Auli Kanerva, palveluesihenkilö

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Minna Nummi, palvelujohtaja



Seuraa meitä somessa.